



COMMUNIQUÉ

No : 58

L'IATA met sur pied un programme moderne de vente au détail pour les compagnies aériennes

6 décembre 2022 (Genève) – L'Association du transport aérien international (IATA) annonce la création d'un programme moderne de vente au détail des compagnies aériennes pour accentuer l'orientation client et la création de valeur dans l'industrie aérienne. La transformation sera accélérée par un consortium de compagnies aériennes participantes qui vont collaborer par le truchement de l'IATA. Les participants au consortium sont American Airlines, Air France-KLM, British Airways, Emirates, Finnair, Iberia, Lufthansa Group, Oman Air, Singapore Airlines et Xiamen Airlines.

Dans l'environnement actuel, l'expérience client est affectée par des normes, des processus et des technologies qui datent de dizaines d'années, et l'industrie aérienne doit adopter des pratiques commerciales modernes qui vont augmenter la production de valeur pour les voyageurs et réduire le fardeau complexe lié aux exigences de vérification des documents de voyage.

Le programme « Modern Airline Retailing » va régler ce problème et libérer les possibilités de création de valeur en transformant le système de distribution des compagnies aériennes en un système « offre et commande » semblable à ceux des autres commerces de détail.

« Notre objectif est de créer de la valeur pour les voyageurs en répondant adéquatement à leurs besoins. Nous savons que les voyageurs désirent une expérience numérique ininterrompue ; et ils s'attendent à un service uniforme, peu importe la façon dont ils ont acheté leurs voyages. Grâce à la force du consortium mondial de compagnies aériennes de premier plan, les prochaines années donneront lieu à une transformation accélérée et en profondeur de l'expérience client », explique Muhammad Albakri, vice-président principal de l'IATA responsable des services de règlement financier et de distribution.

Transition vers le système moderne de ventes au détail des compagnies aériennes

Le programme « Modern Airline Retailing » repose sur trois piliers :

Identification du client

- Les normes de l'industrie, basées sur la norme [One ID](#), permettent aux passagers de simplifier leur parcours grâce au partage préalable de l'information et aux processus sans contact à l'aéroport, utilisant la reconnaissance biométrique. De plus, ce programme va permettre aux compagnies aériennes d'offrir une expérience ininterrompue dans les différents canaux et les points de contact et d'avoir une meilleure visibilité des vendeurs de voyages tiers avec qui ils font des affaires.



Commerce au détail selon le système Orders

- Des progrès ont déjà été réalisés et plus d'un dixième des ventes des agents de voyages utilisent les interfaces de la Nouvelle capacité de distribution (NCD) ; et chez certaines compagnies aériennes, plus de 30 % des réservations indirectes sont faites avec la NCD. Les normes de l'industrie poursuivent leur évolution dans les domaines de la personnalisation, de la tarification dynamique, des regroupements, incluant des éléments de fournisseurs tiers comme les voyages intermodaux, et des options de paiement numérique. Les voyageurs ont plus de choix et voient la pleine valeur de l'offre, peu importe s'ils achètent au moyen du site de la compagnie aérienne ou auprès d'un agent de voyages.

Livraison selon le système Orders

- Avec le système « Orders », les voyageurs n'auront plus à jongler avec différents numéros de référence (dossier personnel, billet électronique, documents divers électroniques), en particulier lorsqu'ils font face à des perturbations de voyage ou des changements d'itinéraire. Les normes de l'industrie visant à appuyer cette transition ont déjà été mises au point dans le cadre du projet [ONE Order](#). La prochaine étape consistera en une série de normes de l'industrie permettant aux compagnies aériennes de mettre à niveau les anciennes infrastructures sur lesquelles repose l'actuelle technologie des transporteurs aériens.

Un parcours appuyé par l'industrie

Tamur Goudarzi, directeur commercial et membre du conseil de la Swiss International Air Lines, a déclaré : « Comme leaders de l'industrie, les transporteurs de Lufthansa Group se sont joints au consortium de l'IATA pour le commerce au détail en tant que membres fondateurs. Nous sommes fermement engagés envers le nouveau programme Modern Airline Retailing de l'IATA et nous croyons que le consortium sera déterminant pour atteindre ses objectifs, de concert avec l'industrie. Ce changement de mentalité en matière de collaboration et de synergie est nouveau dans notre industrie et il ouvrira la voie à des progrès technologiques très nécessaires, en délaissant les anciens systèmes. Par conséquent, les transporteurs de Lufthansa Group adhèrent à notre vision d'un système de vente au détail vraiment moderne pour les compagnies aériennes afin de créer davantage de valeur pour nos clients. »

Le directeur responsable des ventes au détail d'American Airlines, Neil Geurin, a déclaré : « Un mécanisme moderne de vente au détail simplifie l'expérience client et permet à un plus grand nombre de consommateurs d'accéder aux nos produits et services de qualité. Il ne sera pas facile de passer entièrement au système Offers et Orders. Toutefois, nous sommes persuadés que nous y arriverons, au bénéfice de nos clients, car notre industrie a d'excellents antécédents en matière de défis complexes et de solutions innovatrices. Nous sommes enthousiastes à l'idée de collaborer avec nos partenaires, qu'il s'agisse d'entreprises mondiales de distribution, de vendeurs de voyages ou d'entreprises clientes, afin de profiter de la puissance d'une technologie innovatrice et d'offrir une meilleure expérience à nos clients. »

Umesh Chhiber, vice-président principal d'Oman Air responsable des revenus, des ventes au détail et du fret, a déclaré : « Nous sommes ravis de participer à cette démarche de transformation vers un mécanisme moderne de vente au détail. Le consortium ne rassemblera pas uniquement des compagnies aériennes, mais aussi des partenaires technologiques qui partagent notre vision. Oman Air est persuadée que le système Offers and Orders à 100 % et le programme One Order vont



profiter à l'ensemble de l'industrie en modernisant d'anciens processus. »

Keith Wallis, directeur principal de la distribution et des paiements chez Air Canada et président du conseil consultatif sur la distribution de l'IATA, a déclaré : « Le NCD offre aux compagnies aériennes une magnifique occasion de faire évoluer leurs produits et services pour les rendre plus orientés clients. Avec le soutien de toute la chaîne de valeur, les compagnies aériennes peuvent avancer dans leur démarche pour devenir des vendeurs au détail modernes, centrés sur l'expérience client. »

M. Wallis ajoute : « Les compagnies aériennes peuvent maintenant créer un nouveau système Orders convaincant orienté client. Avec le système Orders, nous pouvons simplifier l'ensemble du processus d'achat et l'expérience de travail. En tant qu'industrie, nous avons une rare occasion d'évoluer radicalement dans notre façon de faire des affaires. »

« Vendre des voyages en ligne devrait aussi simple que ce que les consommateurs attendent. Et quand il faut faire des modifications, soit parce que les projets de voyage ont changé ou en raison de perturbations, cela devrait se faire sans heurt. De plus, dans un système « Offers and Orders », les compagnies aériennes ne dépendront plus de systèmes sur mesure construits selon des normes et processus traditionnels uniquement conçus pour les voyages aériens, ce qui encouragera de nouveaux concurrents à entrer dans le marché », ajoute Muhammad Albakri.

L'IATA appuie cette transformation en facilitant le développement des normes de l'industrie et en faisant en sorte que ces normes, les guides de mise en œuvre et autres capacités requises soient facilement accessibles à tous. L'IATA continue ses démarches auprès de tous les intervenants de la chaîne de valeur pour s'assurer que les difficultés techniques sont détectées et proposer une approche propre à l'industrie, quand c'est possible.

- IATA -

Pour plus d'information, veuillez communiquer avec :

Communications corporatives

Tél. : +41 22 770 2967

Courriel : corpcomms@iata.org

Notes aux rédacteurs :

- L'IATA (Association du transport aérien international) représente quelque 300 compagnies aériennes qui assurent 83 % du trafic aérien mondial.
- Vous pouvez visiter notre page Twitter – <https://twitter.com/iata> – pour être au courant des annonces, des politiques et d'autres informations importantes.
- Pour en savoir plus sur le programme [Modern Airline Retailing](#)
- [Fly Net Zero](#)
- [Pochette de presse de la journée mondiale des médias de l'IATA](#)